

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI *MONITORING* DAN EVALUASI KINERJA *FIELD COLLECTOR* PADA PT CHRISMALIS ARTHA

Fitriana Faristia¹⁾ Pantjawati Sudarmaningtyas²⁾ Yoppy Mirza Maulana³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)fififaristia@gmail.com, 2)pantja@stikom.edu, 3)yoppy@stikom.edu

Abstract: Chrismalis PT Artha is a company engaged in the credit card collection services provider. Field collection subdivision has responsibility to performing the field collection process to credit card customer. Based on observations and interviews, the main problem of field collection subdivision is field collectors doesn't achieving the performance targets because of monitoring delays, evaluation errors and decision-making mistake. To solve these problems then be made of information systems solutions that can do the performance monitoring and evaluating process of field collector using web-based to reduce errors in the evaluation, optimize customer handling and field collectors can achieving the target. Based on the results of the field collector performance monitoring and evaluation information system then the conclusion is the application indicate conformity with the expectation and feasible for use..

Keywords: Information System, Monitoring, Evaluation, Performance, Field Collector

PT Chrismalis Artha adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa penagihan kartu kredit. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di Surabaya dan terdapat 17 kantor cabang yang tersebar di wilayah Indonesia. PT Chrismalis Artha telah bekerjasama dengan beberapa bank terkemuka di Indonesia. Dalam tugas akhir ini, riset dilakukan pada salah satu klien yaitu PT Bank Mega. Setiap bulannya perusahaan mampu melakukan penagihan hingga 1500 nasabah dari berbagai kota di Jawa Timur.

Proses penagihan lapangan ditangani oleh subdivisi *field collection*, dimana terdapat 10 personil juru tagih (*field collector*) dengan target kunjungan harian sebanyak 5 nasabah perhari tiap *field collector*. *Field collector* adalah tenaga penyelesaian hutang untuk mengingatkan sekaligus melakukan penagihan kepada pemilik hutang yang dalam hal ini merupakan nasabah pemilik kartu kredit yang mengalami kredit macet dengan berkomunikasi dengan cara bertatap muka langsung (Bank Indonesia, 2012).

Proses bisnis subdivisi *collection* dimulai dari admin *collection* mengolah data nasabah dari klien (bank) untuk didistribusikan kepada *field collector*, kemudian *field collector* melakukan penagihan kepada nasabah. Setelah melakukan penagihan, *field collector* akan mencatat *visit report* dan *form promise to pay* (PTP) kedalam buku catatan masing-masing.

Visit report merupakan data hasil kunjungan yang berisi tanggal penagihan dan status nasabah sedangkan *form PTP* merupakan bukti sekaligus estimasi apabila nasabah bersedia melakukan pembayaran. Setiap dua minggu sekali *field collector* melaporkan PTP dan *visit report* terakhir nasabah kepada admin untuk dilakukan rekap. Setelah admin mengirimkan rekap *visit report* dan PTP, klien akan mengirimkan data pembayaran nasabah. Admin akan memeriksa data pembayaran nasabah dengan data PTP. Hasil rekap data pembayaran dan rekap data *visit report* diberikan kepada *supervisor collection* untuk dilakukan *monitoring*.

Supervisor akan melakukan *monitoring* kinerja *field collector* dengan cara memantau kunjungan dan status nasabah setiap dua minggu sekali dan pemantauan pembayaran nasabah setiap akhir bulan. Pemantauan status nasabah terbagi menjadi dua yaitu *non-skip* dan *skip*. *Non-skip* adalah status dimana nasabah bersedia melakukan pembayaran dan akan tetap ditangani oleh *field collector*. Sedangkan *skip* adalah status nasabah yang sudah tidak dapat ditangani, meliputi pindah alamat, tidak terdapat tunggakan, kasus, meninggal, *low balance* dan ditolak. Nasabah akan ditolak apabila selama tiga kali kunjungan berturut-turut alamat nasabah tidak ada (*invalid*) dan nasabah tidak ada di tempat serta dalam tiga kali kunjungan

nasabah berstatus salah alamat, meninggalkan pesan, tidak bisa ditemui dan tidak mau membayar. Nasabah dengan status ditolak masih bisa dilakukan penagihan sesuai dengan keputusan *supervisor*. Data nasabah *skip* selanjutnya akan dilakukan penarikan dan dilaporkan sebagai data *reject* kepada klien. Sedangkan pemantauan pembayaran nasabah dilakukan dengan memeriksa laporan total perolehan pembayaran nasabah tiap *field collector*.

Dari hasil pemantauan akan dilakukan evaluasi kinerja *field collector*. Evaluasi dilakukan apabila *field collector* belum mencapai target kunjungan minimum dan total perolehan pembayaran nasabah kurang dari Rp 10.000.000. Hasil dari evaluasi yaitu dengan memberikan *briefing*, perpindahan data nasabah antar *field collector* (*routing*) dan penarikan data (*withdrawal*).

Berdasarkan proses bisnis subdivisi *collection* saat ini masih mengalami beberapa kendala. Kendala pertama yaitu *field collector* hanya melaporkan kondisi terakhir nasabah sehingga tidak terdapat informasi *history visit report* serta pelaporan hanya dilakukan dua minggu sekali dikarenakan luasnya wilayah kerja *field collector* sedangkan *supervisor* membutuhkan laporan *visit report* setiap hari untuk memantau kunjungan harian *field collector*. Hal ini menyebabkan *supervisor* tidak dapat mengetahui perkembangan nasabah dan tidak dapat memutuskan siapa saja nasabah yang ditolak. Selama ini keputusan ditentukan langsung oleh *field collector*. Kesalahan dalam proses *monitoring* tersebut menyebabkan tidak tepatnya evaluasi. *Supervisor* hanya melakukan evaluasi kinerja berdasar target kunjungan bulanan dan total perolehan pembayaran nasabah. Dalam menentukan *routing*, *supervisor* mengambil keputusan berdasar laporan lisan dari *field collector*, sedangkan penentuan *withdrawal* hanya berdasarkan laporan *visit report* terakhir tanpa melakukan analisa *history visit report* nasabah. Hal ini menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan serta keterlambatan penanganan nasabah.

Kendala kedua yaitu terjadi kelalaian *field collector* dalam menangani nasabah yang melewati tanggal jatuh tempo PTP disebabkan tidak terdapat pengingat waktu jatuh tempo PTP nasabah, sedangkan untuk mengetahui informasi status pembayaran nasabah yang belum lunas atau belum melakukan pembayaran *field*

collector harus menanyakan terlebih dahulu kepada admin melalui telepon.

Pada kendala subdivisi *collection* tersebut apabila tidak diselesaikan dapat menyebabkan perusahaan tidak memenuhi target dari klien. Pada bulan Juni 2014 pendapatan subdivisi *collection* hanya sebesar Rp 109.011.000, pada bulan Juli sebesar Rp 111.684.000 dan pada bulan September sebesar Rp 146.269.000 dimana target pencapaian bulanan adalah sebesar Rp 150.000.000. Apabila selama tiga periode berturut-turut subdivisi *collection* tidak dapat memenuhi target maka klien akan memutuskan kerjasamanya sehingga mengakibatkan perusahaan kehilangan klien.

Solusi yang dapat menangani permasalahan tersebut dibutuhkan sistem informasi yang dapat melakukan proses pelaporan data *visit report* dan PTP secara langsung bagi *field collector* saat berada dilapangan. Hasil pelaporan nantinya akan digunakan *supervisor* untuk melakukan *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* secara *real-time* sesuai dengan indikator yang telah ditentukan. Sistem juga dapat memberikan notifikasi jatuh tempo PTP nasabah yang ditangani melalui *email*, menampilkan informasi nasabah, *history visit report*, hasil evaluasi, jumlah target dan jumlah pembayaran nasabah yang diterima. Sistem yang dibangun menggunakan *website* yang dapat diakses secara *mobile* bagi *field collector*.

Pembuatan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada subdivisi *collection* dan mengurangi kesalahan dalam evaluasi sehingga penanganan nasabah menjadi lebih optimal dan perusahaan dapat memenuhi target.

METODE

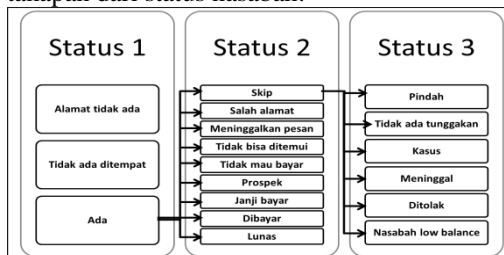
Pengerjaan tugas akhir ini diawali dengan tahap identifikasi dan analisis permasalahan yang berkaitan dengan proses bisnis *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector*, bertujuan agar dapat memberikan output yang sesuai dengan permasalahan perusahaan.

Pada tahap identifikasi dan analisis dilakukan proses wawancara dan observasi terhadap *stakeholder* yang terkait. Hasil dari tahapan tersebut akan digunakan sebagai acuan dalam mendeskripsikan kebutuhan fungsional dan non-fungsional *stakeholder*. Kebutuhan itu

nantinya sangat berkaitan dengan sistem yang dibangun.

Setelah kebutuhan pada setiap *stakeholder* telah ditentukan, tahap selanjutnya yaitu desain sistem yang dibangun harus sesuai dengan kebutuhan pada setiap *stakeholder*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Kinerja *field collector* akan dimonitoring berdasarkan persentase nasabah yang ditangani, status nasabah, *history visit report*, form PTP dan jumlah pembayaran nasabah tiap *field collector*. Berikut adalah tahapan dari status nasabah:



Gambar 1. Status nasabah

Kinerja *field collector* selanjutnya akan dievaluasi berdasarkan KPI yang telah ditetapkan oleh perusahaan pada subdivisi *field collection* yaitu:

a. Aktifitas penagihan nasabah (*visit report*)/hari:

Aktifitas penagihan nasabah
(*visit report*) / hari: > 5 nasabah

b. Perolehan total pembayaran nasabah/bulan :

Perolehan total pembayaran nasabah/
bulan: > Rp 10.000.000,00

c. Jumlah penanganan nasabah/bulan:

Jumlah penanganan nasabah/bulan:
> 150 nasabah

d. Kunjungan nasabah:

Status nasabah selama 3 kali kunjungan
= Alamat tidak ada

Status nasabah selama 3 kali kunjungan
= Tidak ada ditempat

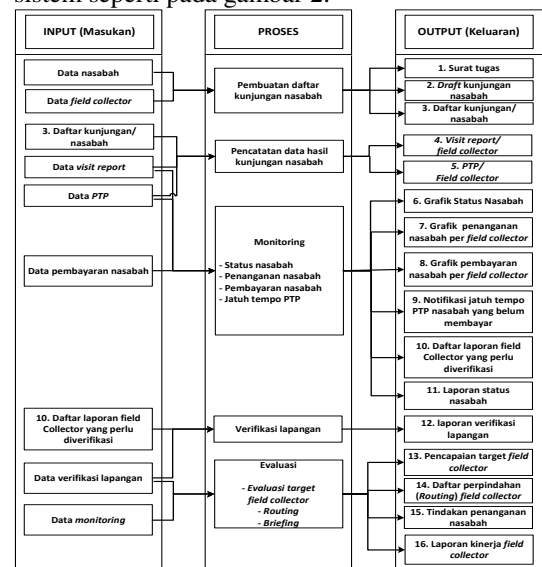
Status nasabah selama 3 kali kunjungan
= Salah alamat / Meninggalkan pesan /
Tidak bisa ditemui
/ Tidak mau bayar

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, telah ditemukan beberapa pengguna (*stakeholder*) sistem yaitu: administrasi *field collection*, *field collector* dan *supervisor field collection*. Berikut adalah proses bisnis yang dibuat disesuaikan berdasarkan analisis kebutuhan.

Tabel 1. Proses bisnis subdivisi *field collection*

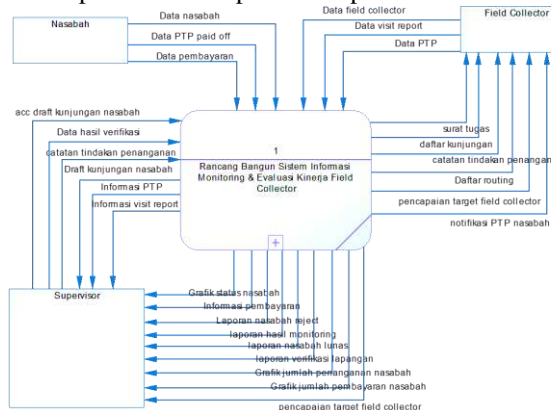
Phase	Proses Bisnis	Stakeholder
1	Menyusun <i>Draft</i> kunjungan nasabah	Adm. <i>Field collection</i>
2	Approval <i>draft</i> kunjungan nasabah	Spv. <i>field collection</i>
3	Mencetak daftar kunjungan yang telah di Acc <i>supervisor</i>	Adm. <i>Field collection</i>
4	Pencatatan data hasil kunjungan nasabah	<i>Field collector</i>
5	Pengecekan pembayaran nasabah	Adm. <i>Field collection</i>
6	Monitoring kinerja <i>field collector</i>	<i>Supervisor field collection</i>
7	Membuat catatan hasil verifikasi lapangan	
8	Evaluasi kinerja <i>field collector</i>	

Dari proses bisnis diatas dapat diidentifikasi input, proses dan output dari sistem seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Overview diagram

Diagram alir data masuk dan alir data keluar pada sistem dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Context Diagram

Context diagram diatas digunakan untuk sebagai acuan dalam pembuatan *conceptual data model* (CDM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukannya tahap uji coba sistem, selanjutnya dilakukan implementasi sistem. Dalam hal ini objek dari implentasi adalah sistem informasi *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* pada PT Chrismalis Artha. Hasil dari sebagian implementasi sistem tersebut sebagai berikut:

1. Upload data nasabah

Pada form *upload* data nasabah dilakukan untuk menambah data nasabah. Output yang dihasilkan berupa master nasabah yang dibutuhkan untuk proses selanjutnya yaitu distribusi nasabah.

Gambar 4. Upload data nasabah

2. Distribusi Nasabah

Distribusi Nasabah digunakan untuk membuat *draft* kunjungan nasabah dengan cara mendistribusikan data nasabah kepada *field collector*. Output yang dihasilkan yaitu berupa *draft* kunjungan nasabah

Gambar 5. Distribusi Nasabah

3. Tambah data visit report

Tambah data *visit report* dibuat setelah *field collector* melakukan penagihan kepada nasabah. Data *visit report* dibutuhkan sebagai bahan bagi *supervisor field collection* dalam melakukan *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector*.

Gambar 6. Tambah data visit report

4. Monitoring & Evaluasi

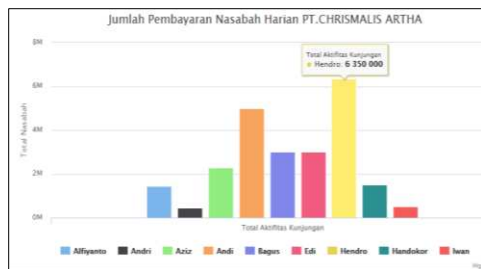
Monitoring digunakan untuk mengetahui informasi mengenai kinerja *field collector* yang terdiri dari presentase status terbaru, penanganan nasabah, presentase pembayaran dari masing-masing nasabah dalam bentuk grafik serta monitoring jatuh tempo PTP nasabah. Berikut adalah grafik *monitoring* yang dilakukan setiap hari, setiap bulan dan setiap tahun untuk mengetahui kinerja dari *field collector*.

a. Monitoring jumlah kunjungan nasabah harian



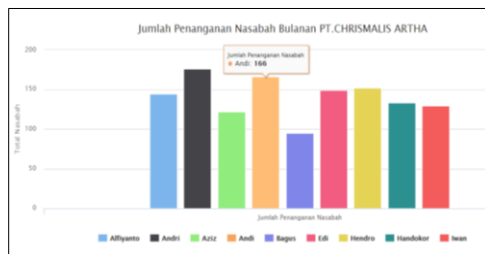
Gambar 7. Form monitoring jumlah kunjungan nasabah harian

b. *Monitoring* jumlah pembayaran nasabah harian



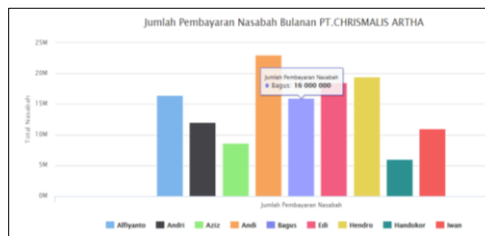
Gambar 8. *Form monitoring* jumlah pembayaran nasabah harian

c. *Monitoring* jumlah penanganan nasabah bulanan



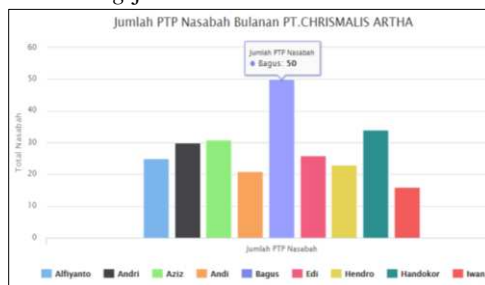
Gambar 9. *Form monitoring* jumlah penanganan nasabah bulanan

d. *Monitoring* jumlah pembayaran nasabah bulanan



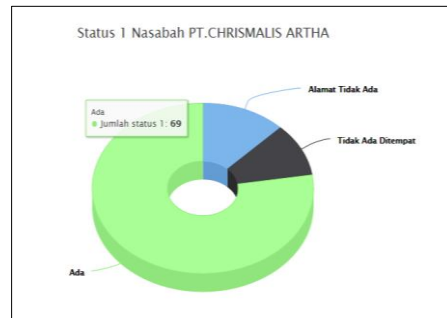
Gambar 10. *Form monitoring* jumlah pembayaran nasabah bulanan

e. *Monitoring* jumlah PTP nasabah bulanan



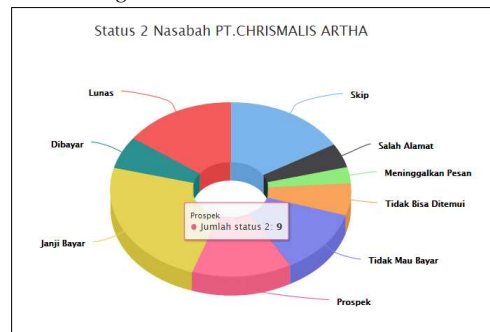
Gambar 11. *Form monitoring* jumlah PTP nasabah bulanan

f. *Monitoring* status nasabah 1



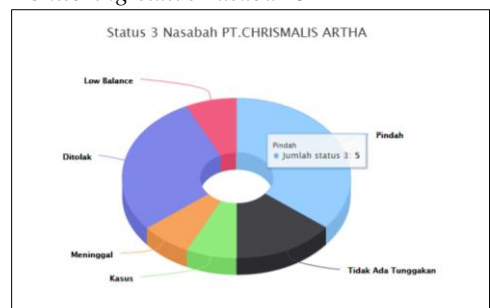
Gambar 12. *Form monitoring* status nasabah 1

g. *Monitoring* status nasabah 2



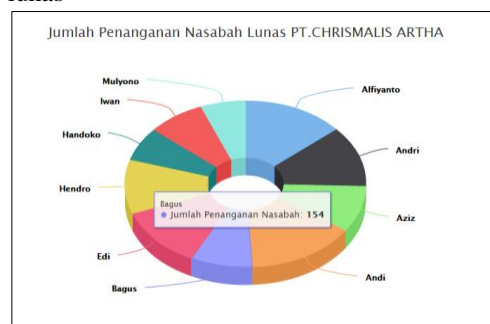
Gambar 13. *Form monitoring* status nasabah 2

h. *Monitoring* status nasabah 3

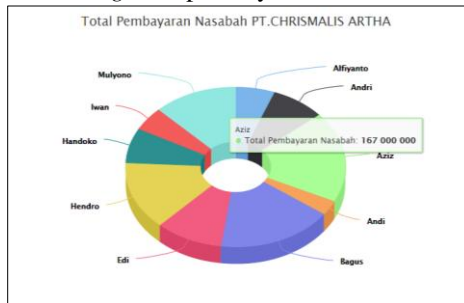
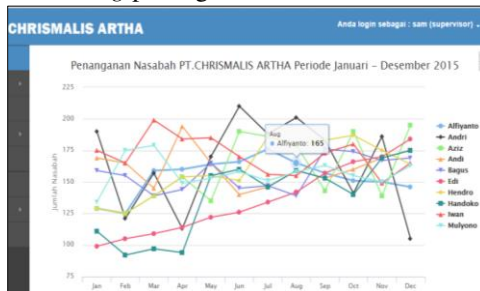


Gambar 14. *Form monitoring* status nasabah 3

i. *Monitoring* jumlah penanganan nasabah lunas



Gambar 15. *Form monitoring* jumlah penanganan nasabah lunas

j. *Monitoring* total pembayaran nasabahGambar 16. *Form monitoring* total pembayaran nasabahk. *Monitoring* penanganan nasabah tahunanGambar 17. *Form monitoring* penanganan nasabah tahunan

5. Verifikasi

Verifikasi nasabah berisi informasi siapa saja nasabah dan *field collector* yang perlu dilakukan verifikasi. *Supervisor* dapat mengambil keputusan dengan tetap menangani nasabah ("extend") atau menarik data dan mengembalikan data nasabah ("reject") kepada klien.

Nasabah	Field Collector	Visit Report 1	Visit Report 2	Visit Report 3	Aksi
00000000000000000000	Alfiyanto	Alfiyanto Tidak Ada	Alfiyanto Tidak Ada	Alfiyanto Tidak Ada	Detail / Extend / Reject
00000000000000000000	Beges	Tidak Ada Ditangkap	Tidak Ada Ditangkap	Tidak Ada Ditangkap	Detail / Extend / Reject
00000000000000000000	Beges	Wawancara Proses	Tidak Bisa Diklar	Tidak Bisa Diklar	Detail / Extend / Reject

Gambar 18. Verifikasi lapangan

6. Evaluasi

Evaluasi berisi target dari masing-masing *field collector* yang digunakan untuk memberikan *briefing* bagi masing-masing *field collector* untuk meningkatkan kinerjanya.

Field Collector	Target Kumpulkan	Target Penyelesaian	Aksi
Alfiyanto	100	10,000,000	Detail / Briefing
Beges	100	10,000,000	Detail / Briefing
Beges	80	8,000,000	Detail / Briefing

Gambar 19. Evaluasi kinerja *field collector*

SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji coba dan evaluasi yang dilakukan pada bab 4 maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem dapat memberikan hasil *monitoring* setiap hari dan evaluasi setiap bulannya, sehingga apabila *field collector* tidak dapat memenuhi target harian dapat segera dilakukan *briefing* ataupun perpindahan nasabah kepada *field collector* lain (*routing*).
2. Sistem dapat memberikan hasil *monitoring* dan evaluasi lebih cepat dan akurat karena telah menerapkan *key performance indikator* perusahaan sehingga tidak lagi mengalami keterlambatan.

Saran

Berdasarkan hasil pembuatan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* pada PT Chrismalis Artha, maka *stakeholder* memberikan saran kepada penulis berupa:

1. Sistem mampu mempercepat proses *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* yang telah berjalan saat ini.
2. *Stakeholder* menyarankan kedepannya sistem dapat berjalan disemua kantor cabang PT Chrismalis Artha jika dibutuhkan.
3. Kedepannya diharapkan sistem juga dapat menangani perhitungan komisi *field collector*.

RUJUKAN

- Bank Indonesia. (2004). *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 14/17/DASP Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu*.
- Yourdon, E. (1989). *Modern Structured Analysis*. Dalam E. Yourdon, *Modern Structured Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.